



Relatório Estatístico

Ouvidoria e SIC

Período: 01/10/2019 a 31/10/2019

Relatório extraído em 03/12/2019.



MAIS TRANSPARÊNCIA

Prefeitura do Jaboatão dos Guararapes por meio da Ouvidoria Geral do Município, tem como propósito fortalecer a participação popular, contribuir efetivamente para o sistema de controle interno, melhorar a qualidade do serviço e garantir a transparência da gestão pública.



No mês de setembro do ano de 2019, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes registrou:

38 Pedidos de Acesso à Informação.

265 Manifestações de Ouvidoria.





**FAZER DA TRANSPARÊNCIA UM
JEITO NOVO DE GOVERNAR**

SERVIÇOS

CONTATE-NOS

**PEDIDO DE ACESSO À
INFORMAÇÃO**

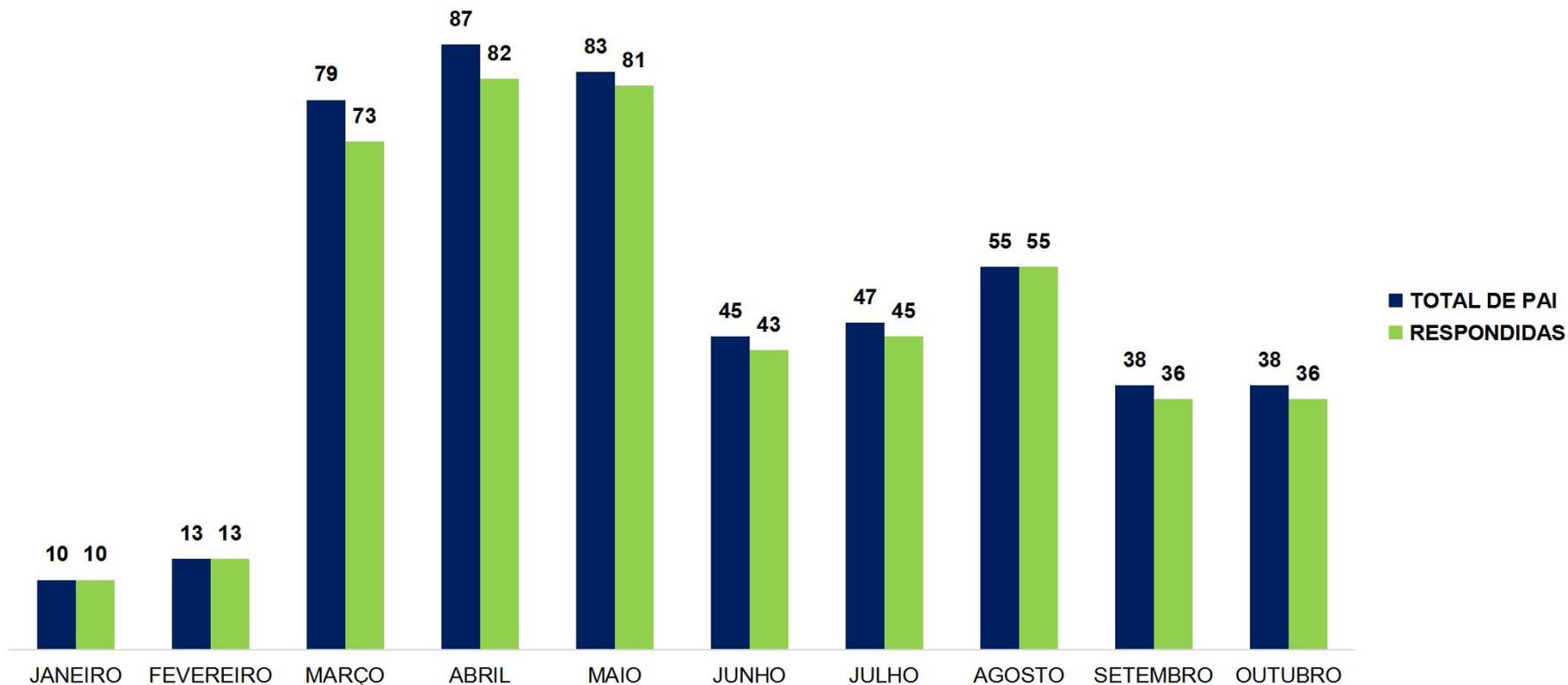


A Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, garante a todo e qualquer cidadão o acesso às informações produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções de restrição previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI).

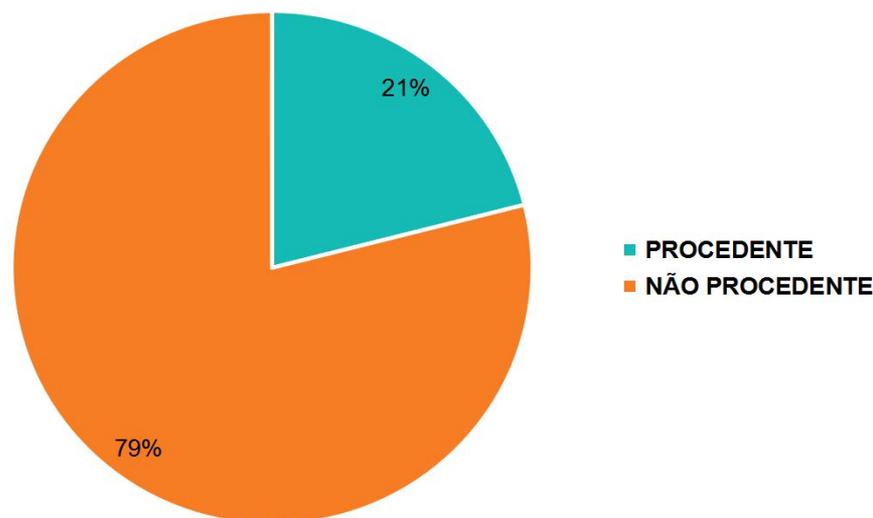


**Acesso à
Informação**

PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (PAI) - 2019



CARACTERÍSTICA DOS PEDIDOS



No mês de outubro de 2019, a ouvidoria recebeu **38 registro de Pedidos de Acesso à Informação**. Do total recebidos, 08 se configuravam como Pedido de Acesso à Informação, os demais foram solicitações de informações simples e diversas, respondidas diretamente pela ouvidoria.

PEDIDOS DE ACESSO POR UNIDADE GESTORA



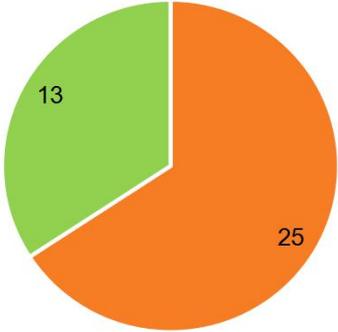
95% de Resolutividade

Obs: Neste gráfico foram considerados todos os pedidos registrados em nosso sistema. As secretárias e órgãos que não foram citados, não reberam Pedidos de Acesso à Informação no mês de outubro.

PERFIL DOS USUÁRIOS

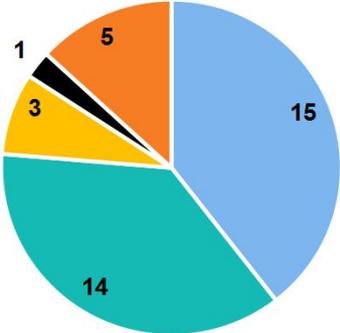


Gênero



■ MASCULINO ■ FEMININO

Procedência



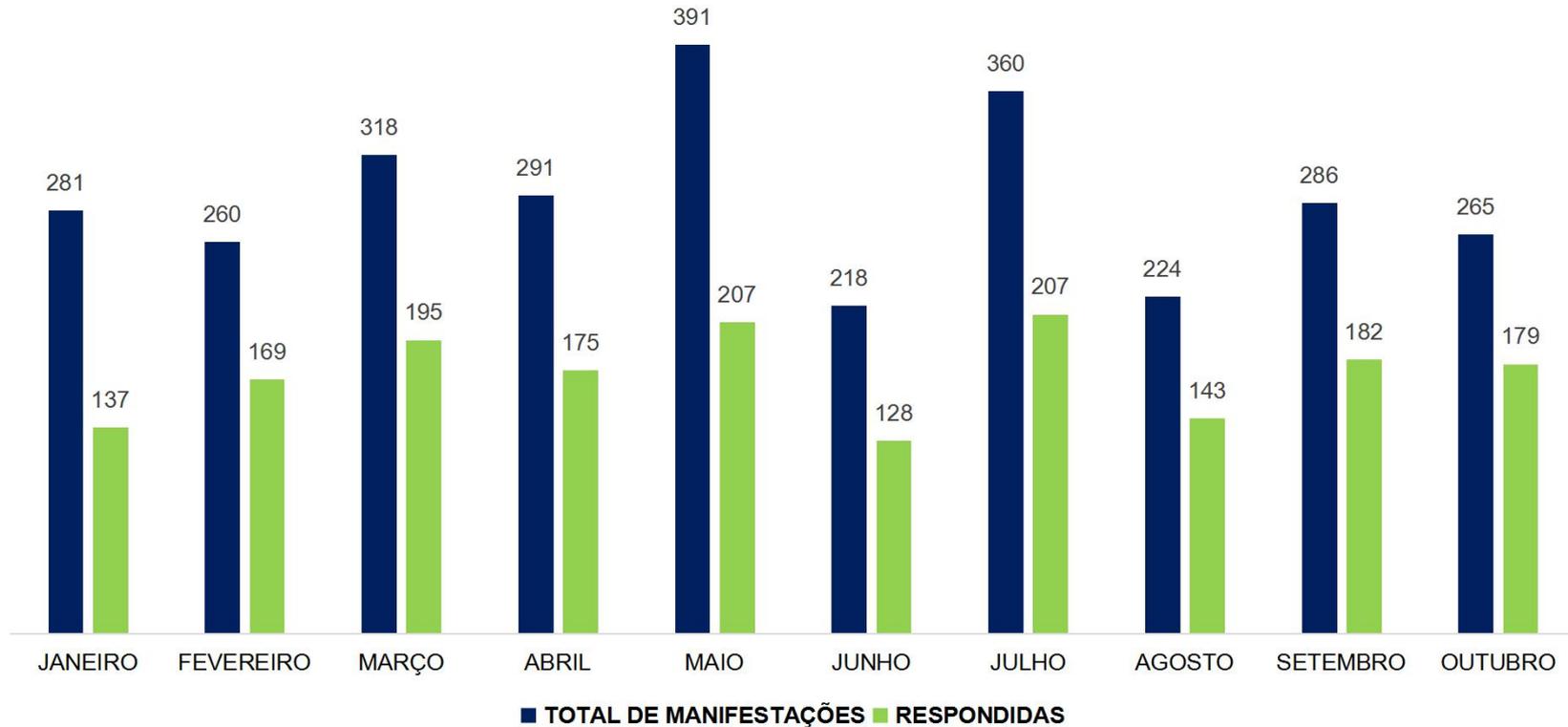
■ JABOATÃO DOS GUARARAPES ■ RECIFE ■ OLINDA ■ PAULISTA ■ OUTROS



NÓS QUEREMOS OUVIR VOCÊ!

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

PANORAMA DAS MANIFESTAÇÕES 2019



Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Outubro, 2019.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Entre as formas de registro, o canal de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o site, com 135 manifestações, seguido pelo telefone com 95 registros.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Outubro, 2019.

OUTROS CANAIS



Além dos canais disponibilizados pela Ouvidoria, foram registradas manifestações em outros canais de atendimento ao cidadão, tais como o Reclame Aqui (4), Ouvidoria do Estado (2), Ouvidoria de outro município (2), algumas destas solicitações foram registradas no sistema da Ouvidoria, outras foram prontamente respondidas.

RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES



265
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
UND MUNICIPAIS



20,58
TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

174

87%

DENTRO DO PRAZO

13%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

86



5

MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA
ÓRGÃO EXTERNO

No mês de Outubro a Ouvidoria recebeu 265 manifestações, destas 174 foram respondidas, com uma média de 87% dentro do prazo e 13% fora do prazo.

86 manifestações encontram -se em atraso.

05 manifestações foram arquivadas por duplicidade.

**PERCENTUAL DE
RESOLUTIVIDADE**

67%

OBS: Neste slide só foram considerados as manifestações registradas no sistema Fala.BR.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Outubro, 2019.
Painel Resolveu CGU. painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	77
	SOLICITAÇÃO	67
	DENÚNCIA	28
	SUGESTÃO	01
	ELOGIO	03
	COMUNICAÇÃO	89



Obs: Os dados contabilizados como “ Comunicação” se referem as manifestações registradas como anônimas. No sistema Fala.BR quando o cidadão registra qualquer manifestação anônima o mesmo converte para “ Comunicação”.



PRINCIPAIS ASSUNTOS

Os assuntos mais abordados e recorrentes durante o mês de outubro foram:

- Serviço de troca de lâmpadas;
- Solicitação de pavimentação ou drenagem;
- Tapa buraco;
- Tampa de galeria ou desobstrução de galeria;
- Fiscalização de obra ou comércio irregular;
- Alvará de construção e de funcionamento;
- Atendimento ruim nas unidades de saúde;
- Vigilância Sanitária;
- Denúncia de servidores;
- Assistência Social;
- Solicitações de informações sobre IPTU, DMS, NF e ISS.
- Sugestões para mudança de trânsito em localidades,
- Solicitação de sinalização vertical e horizontal em ruas,
- Solicitação de medidas corretivas aos motoristas e cobradores dos micro - ônibus;





ELOGIOS RECEBIDOS



Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

“A senhora ligou para esta ouvidoria para registrar um elogio ao serviço de trânsito prestado pela Secretaria de Mobilidade por meio do Whatsapp. A senhora informou que fez uma solicitação para remoção de um veículo abandonado em sua rua e prontamente foi atendida. A senhora elogiou o atendimento e a eficiência do setor.”

Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil

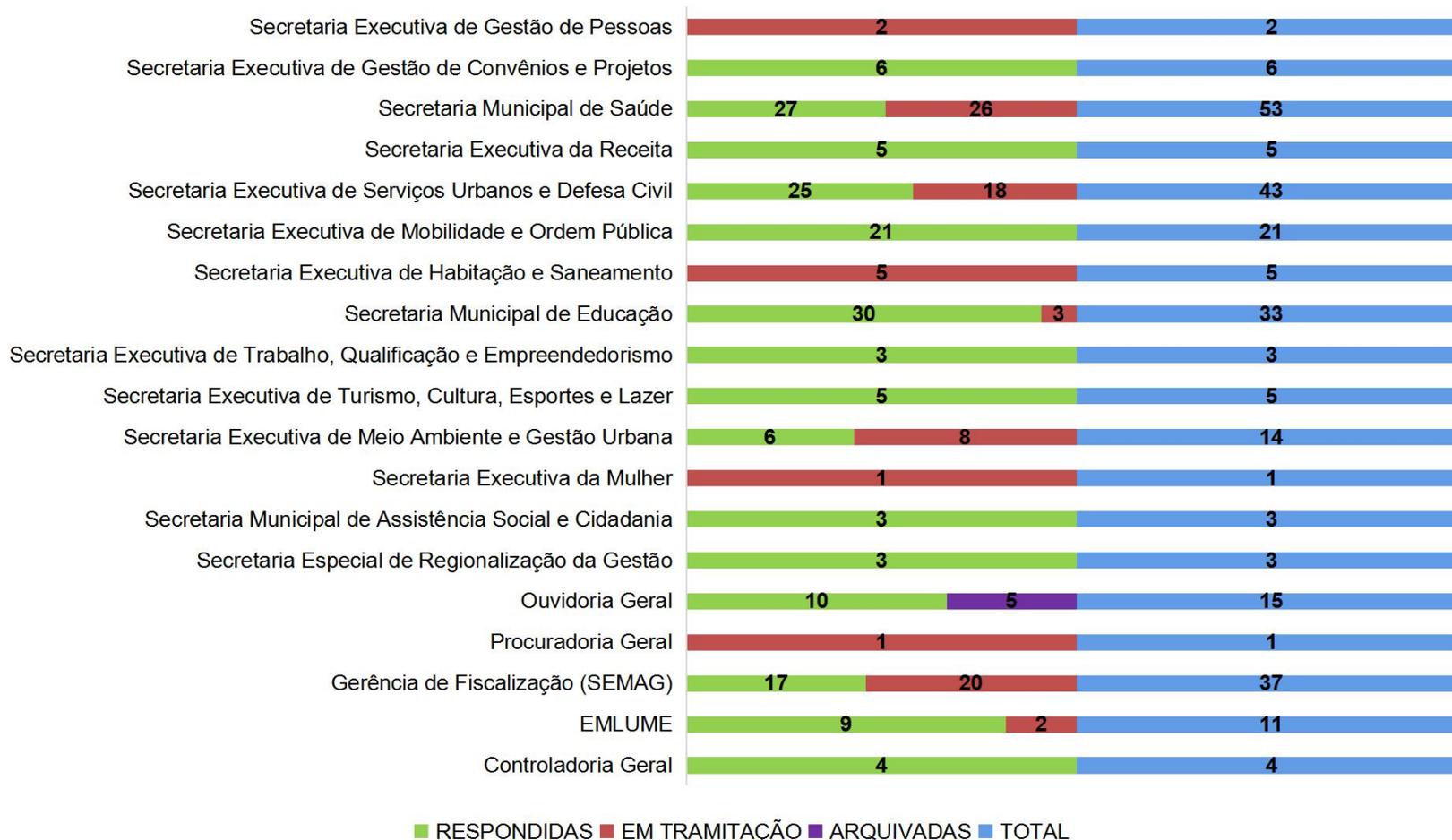
“ O usuário ligou elogiando a equipe da defesa civil do município do Jaboatão dos Guararapes. O cidadão fez uma solicitação de vistoria predial no edifício Texas, na Rua Bacharel José Mário de Oliveira, nº 5426, Candeias, o usuário comunicou que o atendimento foi excelente, e agradeceu ao superintendente e a toda equipe..”

Secretaria Municipal de Saúde

“ A usuária relata que sua mãe foi socorrida pela equipe básica 1 do SAMU de Jaboatão, sendo eles: técnico de enfermagem Adriano Silva eo condutor Claudio Chaves.

A usuária não tem palavras para agradecer o profissionalismo e a humanidade destes servidores ao atender a sua mãe. ”

RESOLUTIVIDADE POR ÓRGÃO



Obs: As secretárias e órgãos que não foram citados neste gráfico, não receberam manifestações de ouvidoria no mês de Outubro.



ÓRGÃOS DE DESTAQUE

Controladoria Geral

Secretaria Especial de Regionalização da Gestão

Secretaria Executiva da Receita

Secretaria Executiva de Gestão de Convênios e Projetos

Secretaria Executiva de Mobilidade e Ordem Pública

Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer

Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania

Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo



Responderam 100%
das demandas.

Destaque
do Mês

Obs: É importante destacar a melhoria do desempenho da Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania e da Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer, que melhoraram significativamente a resolutividade das manifestações e a qualidade das respostas.

ÓRGÃOS EM ALERTA

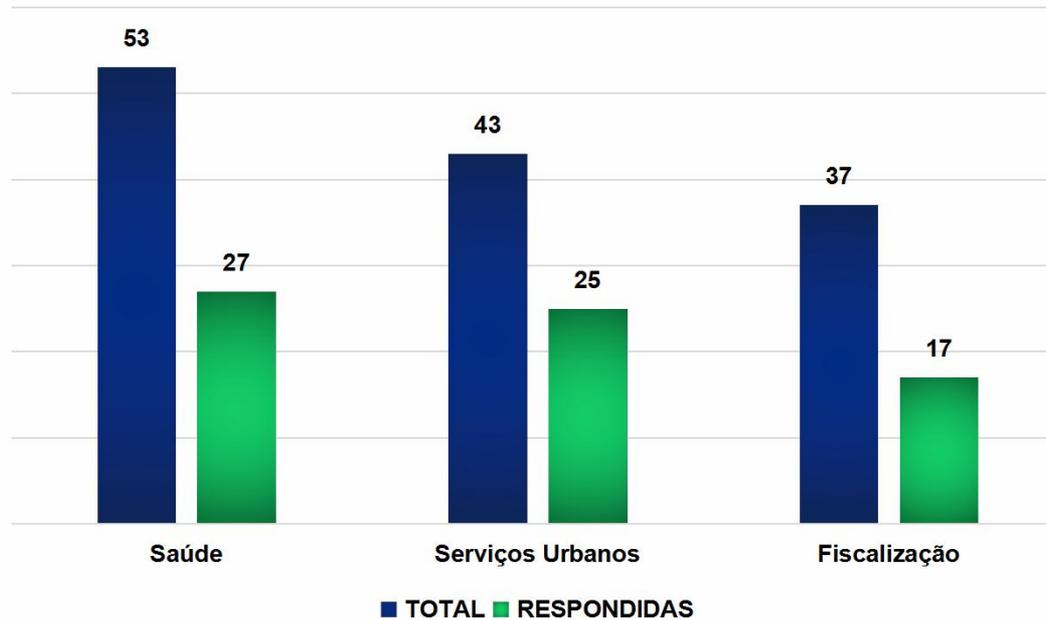
Órgãos que apresentaram índice de resolutividade **abaixo de 70%**:

Órgão	Percentual de resolutividade
Secretaria Executiva de Serviços Urbanos e Defesa Civil	58%
Secretaria Municipal de Saúde	51%
Gerência de Fiscalização (SEMAG)	46%
Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana	43%
Procuradoria Geral	0%
Secretaria Executiva da Mulher	0%
Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento	0%
Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas	0%





ÓRGÃOS COM MAIOR NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES



No mês de outubro, os órgãos com maior número de manifestações comuns registradas foram: Secretaria Municipal de Saúde com 53 manifestações sendo 27 respondidas; Secretaria Executiva de Serviços Urbanos com 43 manifestações, respondendo 25; e a Gerência de Fiscalização com 37 demandas, onde 17 foram respondidas.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



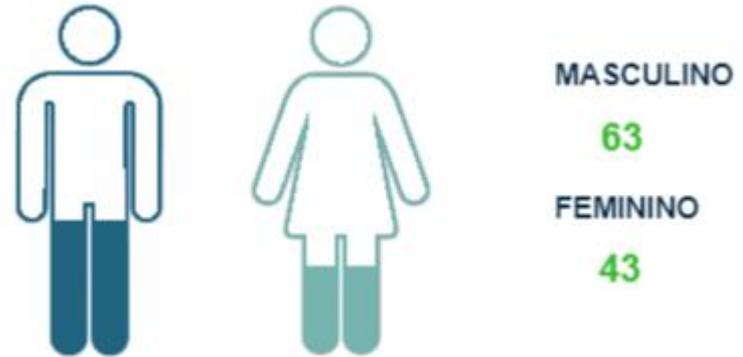
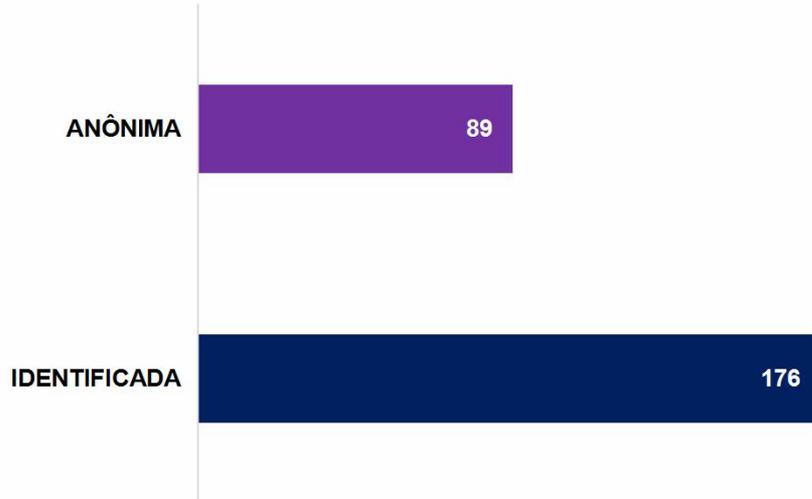
TOTAL DE RESPOSTAS 25

O sistema registrou que apenas 25 usuários responderam à pesquisa de satisfação e que o índice de satisfação segundo este universo é de 72%.

O quantitativo desta amostra é baixo em relação ao número de manifestações registradas.

A Ouvidoria vem trabalhando intensamente para sensibilizar o usuário para responder à pesquisa de satisfação. Porém, não temos percebido grandes alterações.

PERFIL DO USUÁRIO



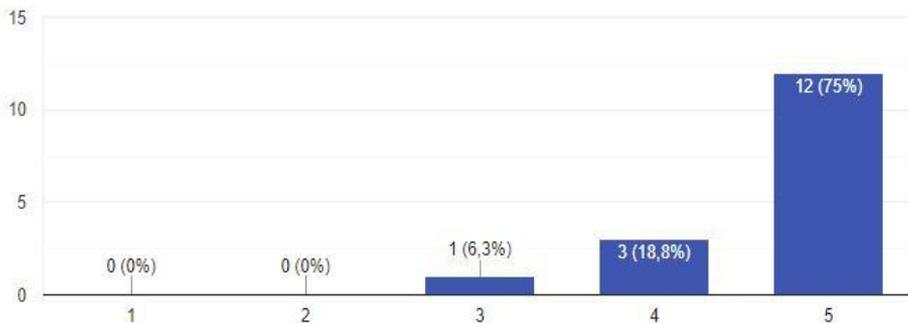
Obs: A respeito dos dados referente ao número de homens e mulheres que utilizaram o serviço da ouvidoria no mês de outubro, é importante esclarecer que apenas 106 pessoas preencheram o campo “gênero” no sistema Fala.BR, onde 63 eram do gênero masculino e 43 feminino.

AÇÕES DE MELHORIA

No mês de outubro a Ouvidoria Geral promoveu em parceria com a Controladoria Geral da União a Palestra sobre a Lei 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. O encontro contou com a participação de 39 servidores das diversas Secretarias e Órgãos municipais.

Qual foi seu nível de satisfação com a palestra?

16 respostas



Numa escala de 1 a 5, onde 5 é muito satisfeito e 1 é muito insatisfeito, a palestra obteve avaliação positiva, onde 15 participantes avaliaram entre satisfeito e muito satisfeito a palestra realizada.



Como sugestão para novos temas, os participantes apontaram:

- 1 - Qualidade do atendimento;
- 2 - Conferência nas regionais com os cidadãos, para explanação, o que é Ouvidoria, muitos não sabem para que serve essa ferramenta;
- 3- Tratar da orientação para criação do Conselho de Usuários;
- 4- Trabalhar temáticas voltadas ao atendimento ao público na tratativa com os cidadãos no serviço público em geral;
- 5- Formar multiplicadores em suas respectivas Secretarias para repassarem as formações em rede.

AÇÕES DE MELHORIA



No mesmo mês foi realizada uma oficina sobre a qualidade da resposta de ouvidoria, direcionada para a equipe da ouvidoria do SUS, gerentes e coordenadores das regionais de saúde, equipe da vigilância ambiental e sanitária e novos interlocutores de ouvidoria.

Participaram da oficina 15 servidores. O encontro buscou aproximar a Ouvidoria Geral do Município das Regionais de Saúde e melhorar o fluxo das respostas, o percentual de resolutividade e conseqüentemente melhorar o atendimento ao usuário do serviço público municipal.

CONSIDERAÇÕES GERAIS



ATENÇÃO

No mês de outubro o percentual de resolutividade dos Pedidos de Acesso à Informação, foi de 95%. Apenas a Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento não respondeu aos Pedidos, descumprindo à legislação Federal e Municipal e comprometendo o resultado da avaliação da Transparência.

Já as manifestações comuns de ouvidoria registraram um percentual de 67% de resolutividade, apresentando um leve crescimento, porém continuando abaixo da meta estabelecida de 70%.

Mais uma vez alertamos as Secretarias que receberam poucas manifestações e mesmo assim, permanecem não respondendo as demandas enviadas.